

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yang dilakukan didalam masyarakat yang sebenarnya untuk menemukan realitas apa yang tengah terjadi mengenai masalah tertentu.¹ Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada hakekatnya adalah menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistik.²

2. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada hakekatnya adalah menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistik.³

Dalam penelitian kuantitatif atau positivistik, yang dilandasi pada suatu asumsi bahwa sesuatu gejala itu dapat diklasifikasikan, dan hubungkan gejala bersifat kasual (sebab akibat), maka peneliti dapat melakukan penelitian dengan memfokuskan kepada beberapa variabel saja.⁴ Dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif maka data-data yang diperoleh dari lapangan diolah menjadi angka-angka. Kemudian angka-angka tersebut diolah menggunakan metode statistik untuk mengetahui hasil olah data yang diinginkan.

¹Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2005), 14.

²Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1997), 5.

³Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1997), 5.

⁴Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 63.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Stasiun Seblak Bandung di Demak, karena jumlah populasi cukup banyak, maka dalam rangka efisiensi dan keefektifan penelitian, dilakukan sampling (pengambilan sampel) sebagai representasi populasi. Adapun populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik sampel sampling jenuh yang terdapat di Non-Probability Sampling. Menurut Sugiyono (2015: 85) mendefinisikan sampling jenuh yaitu: “Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.” Jadi dari penjelasan teknik sampel diatas penulis tidak menentukan sampel, karena seluruh anggota populasi akan diteliti.

C. Tata Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi yang dimaksud dengan variabel penelitian dalam penelitian ini adalah segala sesuatu sebagai objek penelitian yang ditetapkan dan dipelajari sehingga memperoleh informasi untuk menarik kesimpulan.

Variabel penelitian dalam penelitian kuantitatif dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

1. Variabel bebas (*independen variable*)

Variabel bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau

timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel bebas (X) pada penelitian ini kuaalitas pelayanan, harga dan lokasi

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen..

D. Definisi Operasional

Tabel 3.1.
Definisis Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Peng ukuran
1	Kepuasan Konsumen	Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya.	1. Kepuasan terhadap kualitas 2. Kepuasan terhadap harga 3. Kepuasan terhadap layanan 4. Kepuasan keseluruhan pelanggannya.⁵	Skala likert 5

⁵ Mohammad Rizan dan Yogha Anjarestu, Pengaruh Kualitas Produk dan Personal Selling terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Majalah Info Bekasi (Studi Kasus PT. SIBK), *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 4, No. 1, (2013), 81.

2	Kualitas Pelayanan	Pelayanan adalah suatu aktivitas atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. ⁶	1. <i>Reliability</i> (Keandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) 3. <i>Assurance</i> (Jaminan) 4. <i>Tangible</i> (Bukti langsung) 5. <i>Emphaty</i> (Empati)	Skala likert 5
3	Harga	Harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditambah beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. ⁷	1. Keterjangkauan harga. 2. Daya saing harga. 3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk. 4. Kesesuaian harga dengan manfaat produk.	Skala likert 5

⁶ Wayan Arta Paramarta, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar", *Jurnal Manajemen*, Vol. 6, No. 2, (2008), 45.

⁷ William J. Stanton, *Prinsip Manajemen Edisi Ketujuh Jilid 1*, terj. Yohanes Lamarto, (Jakarta: Erlangga, 1985), 308.

4	Lokasi	Lokasi Perusahaan adalah suatu tempat di mana perusahaan itu melakukan kegiatan fisik. ⁸	1. Keamanan di sekitar lokasi usaha terjamin 2. Arus lalu lintas menuju lokasi lancar 3. Kondisi lingkungan nyaman.	
---	--------	---	---	--

E. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian itu terbagi menjadi dua:⁹

1. Sumber data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber data utama yang digunakan peneliti untuk mencari data di tempat penelitian yaitu pada Stasiun Seblak Bandung di Demak. Dalam penelitian ini data yang diperoleh berasal dari penyebaran kuisioner kepada konsumen Stasiun Seblak Bandung di Demak.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain tidak langsung diperoleh oleh Peneliti dari subjek penelitian. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang tersedia. Untuk memperoleh data ini peneliti mengambil sejumlah buku-buku, brosur, website, dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

⁸ Rambat Lupiyoa, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. (Jakarta: Pt.Salemba Empat, 2010), 80.

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cet. 22, (Bandung: Pt.Remaja Rosdakarya, 2006). 4.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian, metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup. Instrumen kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliabel.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengamatan langsung dalam penelitian melalui pertanyaan-pertanyaan langsung kepada responden, wawancara merupakan alat pengumpulan data untuk memperoleh informasi langsung. Wawancara disini ditujukan kepada konsumen Stasiun Seblak Bandung di Demak. Wawancara dilakukan untuk melengkapi data yang tidak terdapat pada kuesioner, sedangkan wawancara pada pihak manajemen untuk mengetahui sejauh mana Periklanan dan Publisitas yang telah dilakukan.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum instrumen penelitian digunakan maka terlebih dahulu diadakan uji validitas dan reliabilitas:

1. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan mengukur apa yang seharusnya diukur pengujian validitas dilakukan dengan analisis faktor, dimana menurut Sugiyono adalah dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen dalam satu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dengan skortotal. Adapun kriteria yang harus dipenuhi untuk menilai validitas instrumen tersebut adalah sebagai berikut:

Adapun validitas soal adalah sebagai berikut

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi tiap soal

N = banyak subjek

$\sum x$ = jumlah skor item

$\sum y$ = jumlah skor total

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat skor total

$\sum xy$ = jumlah perkalian skor item dengan skor total

Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Atau

- 1) Jika $Sig > 0,05$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.
- 2) Jika $Sig < 0,05$ maka pertanyaan dinyatakan valid.

Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan Software SPSS (*Statistic Package for the Social Science*) 16.0 for Windows.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian Reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan internal consistency, dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu.

Suatu kuisisioner disebut reliable atau handal jika jawaban-jawaban seseorang konsisten.¹⁰ Untuk uji

¹⁰Setiaji, Bambang, *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*, (Surakarta: Program Pascasarjana UMS, 2004), 60.

reliabilitas instrumen, digunakan rumus Alpha dari *Cronbach*.¹¹ sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

α = reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian total

Kriteria pengujiannya yaitu:

- jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,600$ maka dapat dikatakan bahwa variabel dalam penelitian ini adalah reliable/ handal.
- jika nilai *Cronbach Alpha* $\leq 0,600$ maka dapat dikatakan bahwa variabel dalam penelitian ini adalah tidak reliable/ tidak handal.

Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan Software SPSS (*Statistic Package for the Social Science*) 16.0 for Windows.

H. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian asumsi klasik terdiri dari 4 pengujian yaitu normalitas, heterokedastisitas, multikolinieritas dan Autokorelasi.

Adapun beberapa tahap uji antara lain:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan

¹¹Umar Husein, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Garfindo, 2005), 60.

grafik normal plot. Pada grafik normal plot, dengan asumsi:¹²

- a. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan /atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol

¹² Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, (Semarang: 2005), 112.

(0). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut :

- Mempunyai angka *Tolerance* diatas ($>$) 0,1
- Mempunyai nilai VIF di di bawah ($<$) 10

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Dalam penelitian ini autokorelasi menggunakan uji Durbin-Watson (DW test) yang menggunakan titik kritis, yaitu batas bawah (dl) dan batas atas (du). Uji Durbin-Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*First Order Autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya *Intercept* (konstanta) dalam model regresi, serta tidak ada variabel lagi diantara variabel bebas.

Kriteria pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No desicison	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	No desicison	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$

Tidak ada autokorelasi positif atau negative	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$
--	---------------	-------------------

I. Analisis Data

1. Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan pengaruh dua atau lebih variabel prediktor (variabel bebas) terhadap satu variabel kriterium (variabel terikat) atau untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara dua buah variabel bebas (X) atau lebih dengan sebuah variabel terikat (Y).

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

a = konstanta

β_1, β_2 = koefisien regresi

Y = Variabel Kepuasan Konsumen

X_1 = Variabel Kualitas Pelayanan

X_2 = Variabel Harga

X_3 = Variabel Lokasi

e = error

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji-t (Signifikansi Parameter Parsial)

Digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.

Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara T_{hitung} dan T_{tabel} dengan ketentuan:

$$T_{hitung} > T_{tabel} = H_0 \text{ ditolak (ada pengaruh)}$$

$$T_{hitung} < T_{tabel} = H_0 \text{ diterima (tidak ada pengaruh)}$$

b. Hasil Uji Signifikan Parameter Simultan (Uji Statistik F)

Uji signifikan parameter simultan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Hasil uji signifikan dan parameter simultan dilakukan dengan uji statistik F.

Kesimpulan diambil dengan melihat F_{hitung} dan F_{tabel} dengan ketentuan:

$F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ ditolak (ada pengaruh)

$F_{hitung} < F_{tabel} = H_0$ diterima (tidak ada pengaruh)

c. Menghitung Koefisien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengukur ketepatan dari model analisis yang dibuat. Nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variasi variabel satu maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel tergantung semakin besar, hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerapkan variasi variabel tergantung.

Adapun rumus koefisien determinasi yaitu:

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi.

r^2 = Koefisien korelasi

Dalam penelitian ini, untuk mengolah data digunakan alat bantu SPSS (*Statistical Package for the Social Science*).